

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH WONOGIRI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**NOVITA ALINDA RISMAURI**

**B 100 060 116**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2010**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kondisi lingkungan usaha yang pesat dewasa ini, membawa perusahaan kepada kenyataan bahwa kualitas menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses baik ditingkat operasional, manajerial maupun strategik, karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Disamping itu, kondisi konsumen sekarang ini, sebagian telah atau sedang beralih menjadi konsumen yang berbasiskan pengetahuan (*knowledge economy and society*) sehingga menuntut tawaran-tawaran yang lebih berkualitas.

Rumah sakit, sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang fungsi utamanya adalah menyediakan dan menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat penyembuhan pasien, dewasa ini juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab para pemakai jasa rumah sakit terutama para kalangan atas sebagai pembeli jasa rumah sakit kritis mengetahui "*buying power*" yang mereka miliki cukup tinggi, apalagi semakin banyak rumah sakit swasta yang lebih memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang lebih baik, baik dari segi peralatan maupun petugas kesehatannya. Oleh karena itu, apabila suatu rumah sakit mendambakan daya saing yang tinggi, dituntut untuk dapat memenuhi apa yang dibutuhkan para pemakai jasa.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri, sebagai salah satu dari jasa-jasa rumah sakit yang ada di Wonogiri dan sekitarnya juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan mengingat saat ini banyak bermunculan rumah sakit swasta di sekitar daerah Wonogiri.

Bagi perusahaan jasa seperti rumah sakit, mutu pelayanan yang diberikan memegang peranan yang sangat penting, terutama untuk konsumen yang memiliki status sosial ekonomi yang tinggi. Sebab, apabila para konsumen golongan ini mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan dari pihak rumah sakit, seperti misalnya: kesalahan pengobatan dari seorang dokter sehingga mengakibatkan konsumen meninggal dunia atau cacat seumur hidup, atau terjadi malpraktek, dan sebagainya, maka mereka tidak bertanggung untuk melaporkannya kepada pihak yang berwajib. Mengingat para golongan ini, memiliki *buying power* yang tinggi. Sehingga lebih selektif dan sensitive terhadap pelayanan. Jika hal ini terjadi, maka pihak rumah sakit akan mengalami kerugian yang sangat besar, seperti citra (*image*) menjadi buruk, konsumen tidak bersedia untuk melakukan pembelian ulang, konsumen beralih keperusahaan lain dan sebagainya.

Mengingat pentingnya mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen, karena kepuasan konsumen merupakan faktor penentu yang sangat berarti bagi peningkatan penggunaan jasa yang berulang (*repeat buying*) dan citra (*image*) perusahaan yang terbentuk, maka dari itu, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pasien, pihak rumah sakit harus dapat menggerakkan seluruh potensi yang ada di rumah sakit. Mulai dari sarana dan prasarana, Sumber Daya

Manusia (SDM) yang memiliki serta perangkat lunak lainnya. Upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit ini, akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari dari seluruh karyawan rumah sakit, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan di rumah sakit.

Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan pendekatan institutional atau individu. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, perlengkapan, dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi. Salah satu cara yang lainnya adalah dengan memperbaiki proses pelayanan.

Menurut Parasuraman, (dalam Achmad dan Ainaini, 2006) ada lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan perusahaan jasa, ditinjau dari sudut konsumen yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta bukti fisik (*tangible*). Keandalan (*reliability*), meliputi penerimaan dan pemeriksaan tepat dan cepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang tepat, misalnya *visit* dokter dan perawat. Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi keluhan pasien yang selalu diperhatikan, ditanggapi, dan ditangani cepat, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dan ketrampilan perawat dan petugas lain dalam bekerja, pelayanan yang sopan, ramah, tamah, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan

dalam menjalani perawatan. Empati (*emphaty*), meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Bukti fisik (*tangible*), meliputi ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan kesehatan yang bersih dan lengkap, kerapian dan kebersihan dokter, perawat dan petugas lainnya.

Dalam latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul ***“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH WONOGIRI”***.

## **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

## **C. Tujuan Penelitian**

Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (*tangible*), keterlindungan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), terhadap kepuasan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri

Sebagai masukan guna menentukan kebijakan di waktu yang akan datang dalam rangka meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Sehingga konsumen akan loyal pada perusahaan.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai sumber referensi kegiatan keilmuan di waktu yang akan datang. Disamping itu sebagai gambaran bagi masyarakat tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah selain itu menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dibidang kualitas pelayanan.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penyusunan skripsi tentunya tidak akan mungkin terlepas dari adanya suatu sistematika untuk mempermudah pemahaman terhadap isi skripsi. Berikut akan penulis sampaikan sistematika skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam landasan teori akan dijelaskan tentang pengertian pemasaran, manajemen pemasaran, jasa, perilaku konsumen, kepuasan konsumen, konsep kepuasan konsumen, metode pengukuran kepuasan konsumen, hasil penelitian sebelumnya dan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang: kerangka berfikir, hipotesis, jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data, serta rencana analisis data dan teknik analisis data.

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari subyek penelitian, diskripsi data, analisis data dan pembahasannya.

## BAB V    PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan.

## DAFTAR PUSTAKA

## KESIMPULAN